

GESTIONE DEL CHANGE MANAGEMENT DELL'OFFERTA COMMERCIALE PER L'OPERATORE TELEFONICO

Il processo di gestione della configurazione dei Prodotti e dei Servizi per un Operatore telefonico è fondamentale per la crescita del proprio business, sia nel segmento Business2Business (B2B), sia in quello Business2Consumer (B2C). Realizzare un servizio in questo contesto implica una conoscenza profonda dei processi dell'Operatore, un livello di competenza trasversale sulle funzionalità e su tutti i sistemi a supporto del business, una politica di gestione della riservatezza, una organizzazione in grado di reagire alle esigenze del business in maniera efficace ed efficiente attraverso metodi e processi definiti e concordati e, non ultimo, la capacità di portare valore aggiunto al Cliente. Sytel Reply ha costruito una metodologia per la gestione del Tariff Models Change Management (CMTM – Configuration Management Tariff Management), che realizza per un importante player del mercato Telco.

SCENARIO

Il mercato degli operatori telefonici sia in ambito consumer che business sta diventando sempre più competitivo; fattore di successo risulta essere non solo il prezzo e la qualità dei servizi, ma anche la rapidità con cui si vanno a comporre le offerte commerciali e promozioni e la capacità di cogliere l'esigenza del cliente e realizzarla in maniera efficace ed efficiente. In questo scenario diventa fondamentale l'attività di raccolta e comprensione dei requisiti delle funzioni aziendali marketing e prodotti&servizi, la loro traduzione in termini di architetture informatiche e la loro configurazione sui sistemi di produzione in modalità sicura, controllata e certificata.

Il nuovo contesto di business in cui si trovano ad operare i player del mercato Telco necessita sempre più di flessibilità e dinamicità, garantendo al tempo stesso la qualità. La competenza di chi si trova ad operare nel mondo del CMTM insieme ad un modello organizzativo di servizio 'tailored' per governare la complessità di questo settore diventano quindi fattori determinanti per il raggiungimento del risultato. Lo scopo per il cliente è principalmente l'attribuzione al Service Provider di chiari obiettivi e responsabilità, la focalizzazione e motivazione delle persone sulle responsabilità del gruppo, il miglioramento del processo, l'incremento della capacità produttiva a parità di costi e conseguente capacità di gestire picchi e ampliamenti di ambito.

IL SERVIZIO

L'area di intervento del servizio si estende a tutta l'infrastruttura di gestione della revenue dell'Operatore sia per l'offerta B2B che B2C; rientrano in questo ambito i sistemi di gestione della tariffazione voce e dati, la fatturazione cliente, l'interconnessione ed il roaming, le promozioni, i modelli di compensazione per i rivenditori e gli agenti, la tariffazione e la fatturazione wholesale verso i partner e gli MVNO, i sistemi di provisioning 2G e 3G.

Il servizio proposto da Reply prevede tre componenti principali che si integrano al fine di fornire un servizio adeguato agli obiettivi ed alle aspettative:

- Attività Operative
- Governance
- Monitoring

ATTIVITÀ OPERATIVE. Le attività operative riguardano la gestione dell'offerta commerciale, la produzione della reportistica per il business e per i referenti IT, il supporto alle fasi di design e di test dei sistemi relativamente agli aspetti di configurazione, il supporto alle attività di application management. La gestione dell'offerta commerciale si articola nelle varie fasi del SDLC previste dall'operatore partendo dall'analisi di fattibilità sui macro-requisiti fino ad arrivare alla messa in produzione sui sistemi producendo tutti i deliverable necessari in accordo agli standard ed alle pianificazioni del cliente.

LA GOVERNANCE. L'attività di governance ha le seguenti finalità:

- Durante la fase iniziale, il set-up del servizio e la definizione dell'organizzazione
- La definizione e gestione di un sistema di SLA (Service Level Agreements) e KPO (Key performance Objectives) che misuri il grado di raggiungimento degli obiettivi attraverso metriche (Key Performance Indicator – KPI)
- Un piano di formazione continua per le risorse sulle differenti metodologie di analisi ed erogazione servizi e sulle piattaforme applicative
- La pianificazione ed il controllo delle attività
- L'applicazione "tailored" della metodologia Reply di Project & Service Management.

La governance del servizio viene realizzata in accordo al Manuale di Servizio (Service Handbook), che Reply ha definito insieme al cliente nella fase di predisposizione del servizio. Tale manuale consiste nell'insieme di procedure, flussi di comunicazione, ruoli e responsabilità, deliverables del servizio, template e contiene la descrizione degli strumenti di supporto utilizzati per implementare la collaborazione che viene costantemente aggiornato con l'evolvere del servizio stesso. Il gruppo di Governance garantisce, il tracciamento dell'avanzamento per ogni stream di attività, la gestione delle azioni aggiuntive non previste dai piani, la gestione delle issue, il change management, cioè l'allineamento di ogni attività e delivery alle modifiche che intervengono durante la durata del Servizio, il delivery control in relazione alla validazione di ogni deliverable emesso, la comunicazione relativa al servizio, la definizione dei KPI.

MONITORING. Al fine di controllare l'andamento del servizio, sono stati essere definiti, condivisi e prodotti dei report periodici per la rappresentazione di SLA, KPI esportabili alle funzioni del cliente e per effettuare un'analisi periodica delle aree di miglioramento delle prestazioni del gruppo.

I livelli di servizio si basano sulla capacità di erogazione dell'offerta commerciale e sulla difettosità in produzione.

I RISULTATI E LA COSTRUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO. Ad un anno e mezzo di distanza dall'attivazione, la gestione del servizio ha consentito, grazie alla elasticità della risposta produttiva, oltre alle attività previste in fase iniziale, la presa in carico della configurazione di ulteriori sistemi. La forte integrazione con i gruppi di progettazione e sviluppo interno di Sytel Reply ha inoltre consentito di incrementare la capacità di risposta on-issue del gruppo, caratteristica ritenuta dal cliente un valore aggiunto del servizio stesso. Il servizio CMTM segue i principi del Total Quality Management: il paradigma classico del miglioramento continuo è utilizzato "dal basso" per garantire la crescita della produttività e della qualità diffusa. Azioni mirate e specifiche di introduzione di nuove tecnologie di configurazione garantiscono i salti discontinui.

L'INNOVAZIONE ED IL MIGLIORAMENTO. Il principio che guida il servizio verso il miglioramento viene realizzato attraverso la combinazione di due diversi paradigmi:

- miglioramento continuo (migliorarsi attraverso un processo regolare, sistematico, continuo, a piccoli passi)
- miglioramento per salti innovativi (accostarsi al miglioramento con rinnovi significativi, soprattutto di tipo tecnologico)

Il miglioramento continuo è realizzato principalmente nella definizione e realizzazione di processi e procedure interne sempre più mirate alle esigenze del cliente, all'ottimizzazione, all'efficienza ed efficacia del lavoro anticipando anche nuovi scenari laddove è necessario l'ampliamento dell'ambito del servizio. L'innovazione è stata realizzata soprattutto tramite l'introduzione di tool automatici per la configurazione e la reportistica sempre più sofisticati per andare anche a controllare la consistenza di quanto configurato. E' in corso di costruzione un Know How Center su paradigma Web 2.0 basato su TamTamy, piattaforma Reply Web 2.0 che permette di creare Social Network per l'azienda. La finalità per l'utilizzo di uno strumento di Knowledge Management e Collaborative Working di tipo Web 2.0 consentirà la condivisione della conoscenza, con gli opportuni livelli di sicurezza e profilazione, non solo all'interno del gruppo di lavoro ma anche con il cliente stesso che potrà collaborare in maniera semplice con il fornitore; si potrà inoltre diminuire l'effort di inserimento di nuove risorse nel team, aumentare il coinvolgimento attivo per la condivisione delle conoscenze ed il mantenimento delle stesse sempre aggiornante.

LA SINERGIA CON IL CLIENTE. Per la realizzazione di questo servizio, è stata fondamentale una forte sinergia con le differenti unità organizzative dell'Operatore ed una stretta e proficua collaborazione con il responsabile lato cliente che ha condiviso la visione e la costruzione del servizio per renderlo sempre più flessibile e rapido nel rispondere alle esigenze di business in maniera controllata e monitorata.

VALORE REPLY

Fin dal 2002 gli esperti Sytel Reply hanno operato nell'ambito della configurazione dei Prodotti e dei Servizi, con particolare riguardo ai sottoprocessi Usage to Bill (piani tariffari e layout di fattura) sia B2B che B2C. A partire dal 2007 Sytel Reply ha realizzato un'offerta a servizio su tutta l'area del "Tariff Models Change Management" dell' operatore telefonico. Lo Start-Up, seguito da una fase di assessment del servizio, si è concluso con la piena maturità del servizio con un modello innovativo basato su SLA/KPI e condivisione degli obiettivi.



Sytel Reply è la società del gruppo Reply specializzata nel mercato telecomunicazioni. La missione di Sytel Reply è supportare i clienti nei loro processi di innovazione tecnologica ed applicativa progettando, realizzando e gestendo sistemi per le aree BSS ed OSS degli operatori di telecomunicazioni.

Sytel Reply, grazie alla competenza ed esperienza maturate, mette a disposizione dei propri clienti un team di professionisti in grado di intervenire in tutte le fasi della progettazione di un sistema: dal design, all'analisi dei requisiti, allo sviluppo, e rilascio in produzione dei sistemi realizzati.

Sytel Reply
www.reply.eu